

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. S. Dewi, “Pengaruh Perceived Security dan Perceived Usefulness terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Intervening: Studi Kasus E- Wallet,” pp. 1–12, 2020.
- [2] Yilmaz, “Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Promosi dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan Transaksi Non Cash Pada Aplikasi Dompot Elektronik (E-Wallet),” no. 3, pp. 1–13, 2018.
- [3] P. Ayu, “Analisa Sistem Informasi Akademik (Sisfo) Dan Jaringan Di Universitas Bina Darma,” 2021, [Online]. Available: <http://repository.binadarma.ac.id/1458/>
- [4] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru),” vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020.
- [5] N. dkk Gonibala, “Analisis Pengaruh Modal dan Biaya Produksi Terhadap Pendapatan UMKM di Kota Kitamobagu,” *Berk. Ilm. Efisiensi*, vol. 19, no. 01, pp. 56–67, 2019.
- [6] A. Hidayat and M. Mukhlisin, “Analisis Pertumbuhan Zakat Pada Aplikasi Zakat Online Dompot Dhuafa,” *J. Ilm. Ekon. Islam*, vol. 6, no. 3, p. 675, 2020, doi: 10.29040/jiei.v6i3.1435.
- [7] Wibawanto, “ANALISIS PENERIMAAN TEKNOLOGI APLIKASI EDMODO MENGGUNAKAN PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM),” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 8–24, 2018.
- [8] A. Harnita, M. Kambolong, and M. Yusuf, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Horison Kendari,” vol. 1, no. 2, p. 302, 2016.
- [9] M. S. Arianti, E. Rahmawati, D. R. R. Y. Prihatiningrum, ) Magister, and A. Bisnis, “Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Menggunakan Statistical Quality Control (Sqc) Pada Usaha Amplang Karya Bahari Di Samarinda,” vol. 9, no. 2, pp. 2541–1403, 2020.
- [10] A. Jamaludin, “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Sederhana Karawang,” *J. Manaj. Bisnis Kreat.*, vol. 4, no. 1, 2018, doi: 10.36805/manajemen.v4i1.369.
- [11] A. nur indah S. Denis Fidita Karya, “Pengaruh Model Delon dan Mclean

Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Pengguna Aplikasi OVO Di Surabaya,” 2020.

- [12] R. A. Haryanto, “Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonaldâ€™s Manado,” *J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 1, no. 4, pp. 1465–1473, 2013, doi: 10.35794/emba.v1i4.2923.
- [13] M. M. Yanuar, N. Qomariah, and B. Santoso, “Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Optik Marlin cabang Jember,” vol. 3, no. 1, pp. 61–80, 2017.
- [14] M. I. Chulaifi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Serta Kepercayaan Pada Kepuasan Konsumen,” vol. 4, no. 1, pp. 1–22, 2018.
- [15] D. Tresiya, D. Djunaidi, and H. Subagyo, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri),” vol. 1, no. 2, p. 208, 2019, doi: 10.30737/jimek.v1i2.310.
- [16] K. Kasinem, “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Sereho Lahat,” *J. Media Wahana Ekon.*, vol. 17, no. 4, p. 329, 2020, doi: 10.31851/jmwe.v17i4.5096.
- [17] R. Dewi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening,” vol. 18, no. 2, pp. 146–156, 2017.
- [18] P. Apriyanti, D. Surya, and Lutfi, “Analisis Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang),” vol. 1, no. 2, pp. 159–166, 2017, [Online]. Available: <http://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JRBM>
- [19] R. D. Pamungkas, “Pengaruh citra merek, kepercayaan merek, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek sepatu NIKE di Surabaya,” vol. 9, no. 1, p. 37, 2019.
- [20] S. Febrianti and R. Sulandjari, “Efektivitas Peran Public Relations Petugas Pelayanan Pada Kepuasan Masyarakat Desa Leyangan Kecamatan Ungaran Timur Kabupaten Semarang,” *J. Egaliter*, vol. 3, no. 5, pp. 68–89, 2019.
- [21] W. P. and K. M. B. V. J. Caiozzo, F. Haddad, S. Lee, M. Baker *et al.*, “Pengukuran Kepuasan Pengguna Akhir Dengan Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) Terhadap Sistem Administrasi Fundaising (Sandra) Pada Dompot Dhuafa Republika,” vol. 2, no. 1, pp. 1–19, 2019, [Online]. Available: <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-84865607390&partnerID=tZOTx3y1%0Ahttp://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=2LIMMD9FVXkC&oi=fnd&pg=PR5&mp;dq=Principles+of+Digital+Image+Processing+fundamental+techniques>

&ots=HjrHeuS\_

- [22] R. M. Kosanke, “Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis,” pp. 11–23, 2019.
- [23] H. Baenil and Priyatna Bayu, “Penggunaan Aplikasi Content Manajement System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-Commerce,” vol. 1, no. 2, pp. 81–88, 2019.
- [24] A. Widarma and S. Rahayu, “PERANCANGAN APLIKASI GAJI KARYAWAN PADA PT . PP LONDON SUMATRA INDONESIA Tbk . GUNUNG MALAYU ESTATE - KABUPATEN ASAHAN E-ISSN 2615-2738,” vol. 1, no. 2, pp. 166–173, 2017.
- [25] A. R. R. Hasan Abdurahman, “Aplikasi Pinjaman Pembayaran Kredit Pada Bank Yudha Bhakti,” vol. 8, no. 2, pp. 61–69, 2016.
- [26] S. Alfeno, R. Eka, C. Devi, D. S. Raharja, and A. S. Raharja, “Implementasi Global Positioning System ( GPS ) dan Location Based Service ( LSB ) pada Sistem Informasi Kereta Api untuk Wilayah Jabodetabek,” vol. 7, no. 2, 2017.
- [27] Jade Putra Raihan and Y. R. Putri, “POLA KOMUNIKASI GROUP DISCORD PUBG.INDO.FUN MELALUI APLIKASI DISCORD COMMUNICATION PATTERN DISCORD GROUP PUBG.INDO.FUN THROUGH APPLICATION DISCORD,” vol. 5, no. 3, pp. 4161–4169, 2018.
- [28] D. S. Cahyono, F. Nugrahanti, and A. T. Hendrawan, “Aplikasi Pemasaran Berbasis Website pada Percetakan Morodadi Komputer Magetan,” pp. 129–134, 2019.
- [29] Y. Yosefa, “Peran Serta Etika Dalam Penentuan Pasar Modal, Transaksi Serta Pihak Yang Terlibat,” *J. PUSDANSI*, vol. 2, no. 4, pp. 1–8, 2022, [Online]. Available: <http://pusdansi.org/index.php/pusdansi/article/view/135%0Ahttp://pusdansi.org/index.php/pusdansi/article/download/135/138>
- [30] Titi S. Slamet , Marianne Masako Paliling, “Kekuatan Hukum Transaksi Dan Tanda Tangan Elektronik Dalam Perjanjian,” *Paulus Law J.*, vol. 1, no. 1, pp. 9–18, 2020, doi: 10.51342/plj.v1i1.43.
- [31] D. P. Ainun Lailatul Jannah, Arik Susbiyani, “Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Pembelian Barang Dagang Pada UD Syam Jaya,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2017, [Online]. Available: <file:///C:/Users/User/Downloads/fvm939e.pdf>
- [32] DHONI, “EVALUASI SISTEM PEMBELIAN OBAT PADA KLINIK UTAMA TIARA MEDIKA,” *Conv. Cent. Di Kota Tegal*, pp. 6–37, 2017.
- [33] D. Wijaya and R. Irawan, “Prosedur Administrasi Penjualan Bearing Pada

Usaha Jaya Teknik Jakarta Barat,” *Skripsi Pengertian Penjualan*, vol. XVI, no. 1, p. 40, 2018.

- [34] N. Imaniar, A. Indrawan, and R. Nurmilah, “PENGARUH PENJUALAN TERHADAP LABA KOTOR ( Studi Kasus Pada Home Industry Kopi Karuhun ),” *J. Manajemen, Ekon. dan Akunt.*, no. September, pp. 583–591, 2020.
- [35] R. M. H. Anggraeni, “Pengaruh Penjualan Tunai, Penjualan Kredit, Dan Penetapan Harga Terhadap Laba Penjualan Produk Pipa Set Hd Inverter 1 Pk Pada Pt. Sumber Mandiri Cabang Kenjeran Surabaya,” *JEM17 J. Ekon. Manaj.*, vol. 3, no. 2, pp. 5–29, 2020, doi: 10.30996/jem17.v3i2.3460.
- [36] Z. Putri, “Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas Dari Penjualan Food and Beverages Pada Restoran Chef Regina Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas,” no. September, 2021.
- [37] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, “Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan,” *Opsi*, vol. 12, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.
- [38] S. S. Yuniar, S. Ariyanto, and G. P. Liansari, “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality ( Servqual ) Di PT.X\*,” *J. Online Inst. Teknol. Nas.*, vol. 02, no. 02, pp. 98–109, 2014, [Online]. Available: <https://ejurnal.itenas.ac.id/rekaintegra/article>
- [39] S. Nasution, “Variabel penelitian,” *Raudhah*, vol. 05, no. 02, pp. 1–9, 2017, [Online]. Available: <http://jurnaltarbiyah.uinsu.ac.id/index.php/raudhah/article/view/182>
- [40] Engel, “Kelebihan Metode Service Quality,” *Pap. Knowl. . Towar. a Media Hist. Doc.*, no. 2002, pp. 4–30, 2014.
- [41] N. M. Janna and Herianto, “KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN MENGGUNAKAN SPSS,” *J. Darul Dakwah Wal-Irsyad*, no. 18210047, pp. 1–12, 2021.
- [42] V. H. Pranatawijaya, W. Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, “Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online,” *J. Sains dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.
- [43] A. Bawono, I. Isanawikrama, K. Arif, and Y. J. Kurniawan, “PENGARUH PERILAKU KONSUMEN, BRAND IMAGE DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE PADA SITUS BELANJA ONLINE (Studi Kasus pada Situs Belanja Online XYZ),” *J. Pengabd. dan Kewirausahaan*, vol. 2, no. 2, pp. 131–144, 2018.
- [44] A. Latief, “Analisis Pengaruh Produk , Harga , Lokasi dan Promosi terhadap Minat Beli Konsumen pada Warung Wedang Jahe ( Studi Kasus

Warung Sido Mampir di Kota Langsa ),” vol. 7, no. 1, pp. 90–99, 2018.

- [45] B. Foster, “Pengaruh Servqual Terhadap Kepuasan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pengguna E-Wallet (Ovo),” *BISMA J. Bisnis dan Manaj.*, vol. 14, no. 1, p. 48, 2020, doi: 10.19184/bisma.v14i1.10990.
- [46] B. S. Silalahi and F. J. Kaunang, “Analisis Service Quality pada Aplikasi DANA berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan di Daerah Bandung Barat Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano Analysis of Service Quality on DANA based on customer point of view in Bandung area using Servqual Method an,” pp. 121–133.
- [47] A. H. Abdi, Darsini, and A. Komariah, “Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode Servqual, Kano, dan QFD (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo),” *J. Apl. Ilmu Tek. Ind.*, vol. 1, no. 2, pp. 21–35, 2020.
- [48] S. Prodi, M. Bisnis, and F. Ekonomi, “Pengaruh E-Service Quality terhadap Continuance Intention Dengan Perceived Trust , Customer Satisfaction , Attitude , dan Effort Expectancy sebagai Variabel Intervening ( Studi Pada Pengguna Aplikasi LinkAja di Kota Bandung ),” vol. 8, no. 1, pp. 102–116, 2023.
- [49] Y. Iskantika, “Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Menggunakan Metode Servqual,” *Prosiding, 306-321*, pp. 978–979, 2022.
- [50] L. B. H. S. M. Daniel Okki Rizki Kesuma Adi, Azis Fathoni SE MM, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK CKE TEKNIK SEMARANG,” pp. 1–22, 2019.
- [51] M. Rinaldi and M. Nanang Prayudyanto, “Persepsi Masyarakat Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Bus Transjabodetabek Dengan Metode Uji Asumsi Klasik Dan Uji Regresi Linear Berganda,” *Semin. Nas. Ketekniksipilan*, vol. 1, no. 1, p. 2021, 2021.
- [52] Jane, *Statistik deskriptif & regresilinier berganda dengan spss*, no. April 2012. 2021.
- [53] N. Ardian, “Pengaruh Insentif Berbasis Kinerja , Motivasi Kerja , Dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai UNPAB,” vol. 4, no. 2, pp. 119–132, 2019.
- [54] A. Bakhtiar, A. Susanty, and F. Massay, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO (Studi Kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan),” *Anal. KUALITAS PELAYANAN YANG BERPENGARUH TERHADAP*

*KEPUASAN Pelangg. MENGGUNAKAN Metod. SERVQUAL DAN Model KANO (Studi Kasus PT. PLN UPJ Semarang Selatan)*, vol. 5, no. 2, pp. 77–84, 2012.

- [55] M. A. E. Nst, “Perancangan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Pengiriman Barang Menggunakan Metode Service Quality Pada CV.Karya Agung Medan,” *It (Informatic Tech. J.*, vol. 6, no. 2, p. 124, 2018, doi: 10.22303/it.6.2.2018.124-136.
- [56] A. Gunawan, N. Wahyuni, and V. N. Sheka, “Kualitas Pelayanan Aplikasi Dana Terhadap Kepuasan Konsumen | Journal of Integrated System,” *J. Integr. Syst.*, vol. 4, no. November 2021, pp. 181–198, 2021, [Online]. Available: <https://journal.maranatha.edu/index.php/jis/article/view/3861>
- [57] M. S. Dian Kusuma Wardani, *Pengujian Hipotesis (Deskriptif, Komparatif dan Asosiatif)*.
- [58] D. Winarno, “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Indo Tama 08279 Kec. Winong, Kab. Pati),” p. 31, 2019.
- [59] Fabiana Meijon Fadul, “LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA,” pp. 13–28, 2019.

